



**PELAKSANAAN KLAIM JAMINAN HARI TUA  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN PADA PT. BANK BJB (PERSERO), Tbk.  
KANTOR CABANG PEMBANTU PASAR MINGGU**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**JIHAN AFFIYAH SYAWALILA**

**1610101032**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN D3  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2019**



**PELAKSANAAN KLAIM JAMINAN HARI TUA  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN PADA PT. BANK BJB (PERSERO), Tbk.  
KANTOR CABANG PEMBANTU PASAR MINGGU**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Ahli Madya**

**JIHAN AFFIYAH SYAWALILA  
1610101032**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN D3  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Jihan, Affiyah Syawalila

NIM : 1610101032

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 15 Juni 2019

Yang menyatakan,

  
**METERAI  
TEMPEL**  
TGL 20  
D7544AFF913457245  
**6000**  
ENAM RIBU RUPIAH  
  
  
Jihan Affiyah Syawalila

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jihan Affiyah Syawalila  
NIM : 1610101032  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan  
Jenis Karya : Laporan Praktik Kerja Lapangan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**"Pelaksanaan Klaim Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada PT. Bank BJB (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Pasar Minggu"**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 15 Juni 2019

Yang menyatakan,



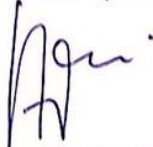
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

PELAKSANAAN KLAIM JAMINAN HARI TUA  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN PADA PT. BANK BJB (PERSERO), TBK,  
KANTOR CABANG PEMBANTU PASAR MINGGU


Dipersiapkan dan disusun oleh:

JIHAN AFFIYAH SYAWALILA  
1610101032


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 15 Juni 2019  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dwi Siti Tjiptaningsih, S.E., M.M.  
Ketua Penguji



Marlina, S.E., M.M.  
Penguji II (Pembimbing)



Siti Hidayati, S.E., M.M.  
Ketua Program Studi  
Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 15 Juni 2019



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450. Telp. 7692856, 7692859 Fax: 7692856  
Homepage : http://www.upnvj.ac.id Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL)  
PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III  
SEMESTER GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Sabtu, tanggal 15 Juni 2019, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : JIHAN AFFIYAH SYAWALILA

No.Pokok Mahasiswa : 1610101032

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :  
Pelaksanaan Klaim Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada PT. Bank  
BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pasar Minggu  
Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus \*)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dwi Siti Tjiptaningsih, SE, MM	Ketua	1. ....
2	Agus Kusmana, SE,MM.	Anggota I	2. ....
3	Martina, SE, M.M	Anggota II **)	3. ....

Keterangan:

- \*) Coret yang tidak perlu
- \*\*\*) Dosen Pembimbing



Jakarta, 15 Juni 2019  
Mengesahkan  
s.n. DEKAN  
Kaprodik Perbankan dan Keuangan D-

Siti Hidayati, SE, MM

## PRAKATA

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul **“Pelaksanaan Klaim Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pasar Minggu”**. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih terima kasih kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terima kasih kepada Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan, tak lupa pula dosen pembimbing tugas akhir Ibu Marlina, S.E., M.M. yang telah membantu penulis membuat tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan benar.

Disamping itu, penulis mengucapkan terima kasih untuk kedua Orang Tua dan keluarga yang tidak ada henti-hentinya memberikan dukungan dan doanya kepada penulis. Terima kasih keluarga besar DPK 2016 yang telah banyak membantu selama penulis berkuliah sampai penulis menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan. Ungkapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada seluruh karyawan Bank BJB Pasar Minggu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat.

Jakarta, 24 Mei 2019

Jihan Affiyah Syawalia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Ruang Lingkup Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	3
I.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	3
I.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	4
I.5 Sejarah PT. Bank BJB (Persero), Tbk.....	5
I.6 Struktur Organisasi PT. Bank BJB (Persero), Tbk.....	7
I.7 Kegiatan Usaha PT. Bank BJB (Persero), Tbk .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
II.1 Bank .....	17
II.1.1 Pengertian Bank .....	17
II.1.2 Sumber Dana Bank.....	19
II.2 <i>Customer Service</i> .....	23
II.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	23
II.2.2 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	25
II.2.3 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	27
II.3 Klaim.....	29
II.3.1 Pengertian Klaim.....	29
II.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan... ..	30
II.4.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.....	30
II.4.2 Tujuan dan Manfaat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.....	31
II.4.3 Tugas dan Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.....	32
II.4.4 Jenis-Jenis Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.....	33
<b>BAB III KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)</b> .....	<b>36</b>
III.1 Lokasi dan Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	36
III.2 Syarat dan Ketentuan Pendaftaran Klaim Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.....	37



III.3	Prosedur Pelaksanaan Klaim Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada PT. Bank BJB (Persero), Tbk .....	39
III.4	Permasalahan Yang Dihadapi dan Alternatif Penyelesaiannya ....	44
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>48</b>
IV.1	Simpulan.....	48
IV.2	Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>50</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		
<b>LAMPIRAN.....</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Tugas <i>Customer Service</i> .....	27
----------	-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk.
- Lampiran 2 Formulir Pembukaan Rekening Tabungan
- Lampiran 3 Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT)
- Lampiran 4 Formulir Pengajuan Pembayaran Jaminan Hari Tua
- Lampiran 5 Surat Akan Menyerahkan NPWP
- Lampiran 6 Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 7 Daftar Penilaian Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 8 Kartu Monitor Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 9 Foto Kegiatan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 10 Laporan Praktik Kerja Lapangan (*Log Book*)
- Lampiran 11 Hasil Turnitin